

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION (Annexe à la convention – Mise à jour le 15/12/2023)

1. Article 1 - Organisation du service

- 1.1. Gammes organise un service de garde à domicile pour toute personne âgée, désorientée, malade, handicapée ou en perte d'autonomie, que l'état physique et/ou psychique empêche de rester seule pendant une période momentanée ou non, habitant les 19 communes de Bruxelles.
- 1.2. Le service est proposé 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Les prestations sont assurées sous réserve d'un accord préalable des horaires entre le service Gammes et le demandeur, et d'une collaboration avec une personne de l'entourage.
- 1.3. Gammes réalise une évaluation individuelle des besoins au domicile du bénéficiaire avant la mise en place des interventions. Cette visite se déroule en présence du demandeur et, si elle le souhaite, de ses proches. Une information complète est dispensée sur les prestations proposées par Gammes, accompagnée de la documentation correspondante.
- 1.4. Avant le début des prestations, vous fournissez à Gammes l'attestation du médecin justifiant la demande d'intervention d'un garde à domicile.
- 1.5. Le bénéficiaire fera preuve de compréhension pour tout retard occasionnel de 15 minutes lié aux conditions de transport du garde à domicile.
- 1.6. Le bénéficiaire accepte qu'un QRcode soit collé dans son milieu de vie, à un endroit facilement accessible (à l'entrée), pour permettre aux gardes à domicile de le scanner en début et fin de prestation afin de contrôler les états de prestation des gardes à domicile attestant des heures prestées.
- 1.7. Une visite annuelle (au minimum) du bénéficiaire est fixée avec son responsable de dossier afin d'apprécier l'évolution de la situation et l'efficacité de la prestation apportée. Cette évaluation est susceptible de modifier la prestation sur décision du responsable de votre dossier, en collaboration avec les gardes à domicile.

Entretemps, un Encadrant-Formateur de Gammes vous visitera régulièrement afin de s'assurer du bon déroulement des prestations. Gammes reste toujours à votre disposition pour tout renseignement par téléphone ou par courrier électronique.

- 1.8. Former de futurs professionnels fait aussi partie du travail de notre personnel. Un travailleur pourrait donc être accompagné par des stagiaires. Nous vous remercions donc de permettre à ceux-ci d'apprendre leur futur métier en les accueillant. Vous serez évidemment toujours prévenu à l'avance.
- 1.9. Le garde à domicile se rend au domicile du bénéficiaire pour une durée minimale de 3h.
- 1.10. Le bénéficiaire a choisi de faire appel au service de gardes à domicile de Gammes, vous acceptez ainsi les conditions de prestation énoncées et vous nous renvoyez un exemplaire signé pour accord avant le début des prestations.

- 1.11. GAMES s'engage à garantir la confidentialité des informations transmises par le bénéficiaire dans le cadre de la constitution de son dossier et des interventions à domicile.
- 1.12. GAMES s'engage à enregistrer, étudier et répondre aux réclamations du bénéficiaire. Pour toutes réclamations, vous pouvez joindre le service soit par courriel à complaints@gammesasbl.be, soit en complétant le formulaire en ligne se trouvant sur le site internet <https://gammesasbl.be/contact/reclamation-client> ou encore par téléphone au numéro général 02/537.27.02.

2. Article 2 – Matériel - Accès aux locaux

- 2.1. Le bénéficiaire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour que la prestation des gardes à domicile puisse être exécutée afin de garantir des conditions optimales de sécurité, d'hygiène et de confort, notamment en garantissant au garde à domicile l'accès à son habitation.
- 2.2. Le bénéficiaire doit mettre à disposition du garde à domicile tout le matériel nécessaire à l'exécution de sa prestation (après analyse du responsable de dossier).
- 2.3. Un cahier de liaison numérique est mis en place par le service à chaque prise en charge afin de faciliter les échanges et la coordination entre les différents intervenants. Les gardes à domicile y portent des annotations, ce qui permet en cas de remplacement d'avoir toutes les informations relatives à la personne aidée.

Le cahier de liaison numérique mis à disposition de tous les usagers permet au garde à domicile de prendre connaissance des interventions de personnels qualifiés extérieurs (médecins, infirmiers, kiné...) ainsi que de la famille qui y porte mention de leurs remarques éventuelles.

- 2.4. GAMES se réserve le droit de mettre à disposition des gardes au domicile du bénéficiaire, le matériel nécessaire à l'exécution des prestations afin de maintenir le bénéficiaire dans des conditions optimales de sécurité, d'hygiène et de confort.
- 2.5. Tout matériel mis à disposition par GAMES au domicile du bénéficiaire ne peut être qu'utilisé dans le cadre des prestations de ses gardes à domicile.

3. Article 3 - Missions du garde à domicile : qu'est-ce qu'un garde à domicile ?

- 3.1. Le garde à domicile est un professionnel qui bénéficie d'une formation continuée et de l'encadrement par notre équipe. Il est tenu au secret professionnel.
- 3.2. Si vous avez besoin d'une présence continue (de jour et/ou de nuit), le garde à domicile peut collaborer à votre bien-être et à votre confort physique et moral. Il seconde ainsi votre entourage.
- 3.3. Le garde à domicile (GAD) est un intervenant polyvalent au domicile du bénéficiaire dont le rôle social est d'accompagner des bénéficiaires dépendants et/ou en perte d'autonomie sur leur lieu de vie, pour préserver et stimuler leur autonomie, en veillant à leur qualité de vie et à leur bien-être.
Cette mission d'accompagnement axée sur le bénéficiaire se décline à travers diverses actions : soutien à la vie quotidienne (repas, toilette...), proposition d'activités adaptées à visée relaxante/occupationnelle, observation et prévention dans le cadre du projet d'aide et d'accompagnement personnalisé défini par le travailleur social.
- 3.4. A cette fin, le garde à domicile intervient pour : Assurer le bien-être physique et la sécurité du bénéficiaire de jour comme de nuit ; Apporter un soutien relationnel au bénéficiaire, à son entourage et à l'aidant proche ; Relayer les informations auprès des différents intervenants professionnels ;

Préparer les repas (petite restauration) et veiller à la prise du repas en stimulant le bénéficiaire ; Organiser et animer les activités journalières avec le bénéficiaire.

- 3.5. Lors de son accompagnement, le garde à domicile, en fonction des besoins du moment, peut : Veiller à la prise des repas (réchauffer et donner le repas) ; Veiller à la prise de médicaments dûment préparés par le corps médical et/ou l'entourage ; Aider à la mobilisation (marche, transferts, déplacements, etc.) ; Accompagner à la réalisation des activités liées à l'hygiène : toilette de confort ; Accompagner lors de sorties (promenade, coiffeur, RDV médicaux, etc.).
- 3.6. Le garde à domicile travaille en équipe et sous la supervision d'un chef d'équipe : Vos gardes à domicile se réunissent de manière hebdomadaire. Cela permet un meilleur travail d'équipe. Les discussions restent générales (évolution des prestations) et respectent les règles de déontologie.
- 3.7. Le garde à domicile ne peut pas quitter le domicile sans le bénéficiaire, durant sa prestation, sauf en cas de nécessité absolue et avec l'accord préalable du responsable de GAMMES.
- 3.8. Le garde à domicile ne peut pas effectuer des actes sortant de sa fonction : faire le ménage ou encore dispenser des soins médicaux.
- 3.9. Le garde à domicile s'engage à s'abstenir, au cours de la prestation, de toute propagande ou propos politique, religieux ou syndical.

4. Article 4 – Absence du bénéficiaire

- 4.1. Le bénéficiaire s'engage à prévenir GAMMES au minimum 48h ouvrables à l'avance en cas d'absence ou d'impossibilité de recevoir le garde à domicile sauf cas de force majeure (décès ou hospitalisation). Vous éviterez au service de vous facturer la prestation et le déplacement. GAMMES se réserve le droit de demander au bénéficiaire une preuve de l'annulation des prestations et d'en apprécier la force majeure.
- 4.2. Durant les heures de fermeture du bureau, le bénéficiaire s'engage à prévenir GAMMES de son absence uniquement par téléphone au 02 537 27 02 et de joindre la permanence en direct (tapez 2 pour joindre la permanence). Vous éviterez au service de vous facturer la prestation.
- 4.3. Le bénéficiaire s'engage à prévenir GAMMES par écrit (courrier, fax, courrier électronique) 15 jours à l'avance en cas de départ en vacances engendrant des annulations de prestations planifiées.

5. Article 5 – Continuité du service

- 5.1. En cas d'absence prévue du garde à domicile, GAMMES s'engage à en informer le bénéficiaire au moins 5 jours à l'avance (par courrier ou courrier électronique ou appel téléphonique).
- 5.2. En cas d'absence imprévue du garde à domicile (maladie, congé pour raison impérieuse, cas de force majeure, ...), GAMMES en informera le bénéficiaire dans les meilleurs délais.
- 5.3. Tant en cas d'absence prévue qu'en cas d'absence imprévue du garde à domicile, GAMMES mettra tout en œuvre pour trouver un remplaçant. Cette obligation s'entend d'une obligation de moyen et non de résultat.

6. Article 6 – Sécurité et environnement de travail

- 6.1. Si le bénéficiaire dispose d'un animal de compagnie, par mesure de sécurité, nous vous demandons de le tenir à l'écart afin que le prestataire puisse réaliser son travail dans de bonnes conditions. Les conditions d'hygiène découlant de la présence d'animaux à votre domicile seront jugées acceptables ou non par le responsable de votre dossier. Dans ce cadre, des mesures pourront être demandées afin de rendre les conditions de travail acceptables pour le travailleur.
- 6.2. Dans le respect de la législation (A.R. 19/01/2005), il est interdit au personnel de fumer à l'intérieur du domicile des bénéficiaires.

Par respect pour la santé du travailleur, la courtoisie des bénéficiaires fumeurs est sollicitée. Nous vous demandons de veiller à une bonne aération de l'habitation et d'éviter de fumer pendant la durée de la prestation.

6.3. Notre personnel doit pouvoir se laver et se sécher les mains. Nous vous demandons de prévoir du savon liquide et des papiers essuie-tout.

Nous vous demandons également de permettre l'accès à vos toilettes.

6.4. Le bénéficiaire mettra à la disposition du garde à domicile un endroit convenable pour lui permettre de prendre une pause de 15 minutes en cas de prestation de plus de 6 heures ininterrompues.

6.5. Afin de garantir un cadre de travail sécuritaire et hygiénique pour les travailleurs, ceux-ci ne sont pas obligés d'enlever leurs chaussures à votre domicile. Ils sont toutefois tenus de porter des sur-chaussures si vous le désirez. C'est au bénéficiaire de procurer ceux-ci aux travailleurs de GAMMES. Ces sur-chaussures doivent être prévus à cet effet et ne peuvent en aucun cas être des sacs en plastique à enfiler autour des chaussures.

6.6. Le bénéficiaire s'engage à ne pas faire exécuter au garde à domicile des tâches telles que reprises aux articles 3.7 et 3.8 des présentes conditions de prestation.

6.7. Dans l'hypothèse où le bénéficiaire ferait travailler le garde à domicile en violation d'une ou de plusieurs des dispositions qui précèdent, GAMMES sera habilitée à mettre un terme à l'aide à domicile.

7. Article 7 – Remise des clés

7.1. Exceptionnellement, et seulement pour les bénéficiaires qui ne sont plus en capacité physique d'ouvrir la porte, un système de gestion des clés, sous la responsabilité du bénéficiaire, pourra être mis en place (mini coffre-fort pour clés, dépôt de clé chez un voisin...).

7.2. Le temps nécessaire pour aller chercher les clés du domicile du bénéficiaire sera facturé au coût forfaitaire de 50€ par mois.

7.3. Le bénéficiaire veillera à se faire restituer les clés au terme du service apporté.

7.4. GAMMES recommande de faire signer par les deux parties une convention au moment de la remise et une déclaration de restitution au moment où GAMMES rend la clé.

7.5. En cas de remplacement, GAMMES se chargera, dans la mesure du possible, de remettre la clé à un autre garde à domicile.

7.6. En aucun cas, GAMMES ne peut être chargée ou tenue responsable de la gestion des clés.

8. Article 8 – Non-discrimination

8.1. GAMMES tient au principe européen « d'unité dans la diversité » : diversité des cultures, des traditions, des croyances et des langues.

8.2. GAMMES vous propose un service de qualité qui garantit le respect de la dignité humaine, de la vie privée, des convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses, le droit aux réclamations, le droit à l'information et de votre droit de regard, et qui tient compte de la situation sociale de celui-ci.

8.3. Il ne peut y avoir une quelconque discrimination directe ou indirecte, tant par rapport aux bénéficiaires que par rapport aux travailleurs de l'asbl GAMMES. Aucune distinction ne pourra donc être faite sur la base du sexe, de l'origine ethnique, du handicap, des préférences sexuelles, des convictions philosophiques ou religieuses et de l'âge au moment de l'offre et de la mise à disposition du service.

8.4. Le bénéficiaire s'engage à traiter le garde à domicile de GAMMES avec respect. Toutes approches trop familières, déplacées et/ou agressives ne sont pas tolérées. Cette disposition s'applique également aux personnes présentes au domicile du bénéficiaire lors des interventions.

8.5. En cas de violation de ces dispositions par le bénéficiaire, GAMMES sera autorisée à mettre un terme à l'aide à domicile.

9. Article 9 - Paiement des prestations et pénalité de retard

- 9.1. Une facture sera envoyée dans le courant du mois qui suit celui où les prestations ont été effectuées. Pour toute question y relative, veuillez contacter le service comptabilité de GAMMES par courriel à compta@gammesasbl.be ou au numéro général 02/537.27.02.
Votre participation financière aux frais s'élève à **4€, 6€, 8€ ou 10€ par heure** selon une enquête de vos revenus que réalisera le responsable du dossier (cf. Annexe liée à l'enquête de revenu) plus un forfait de 10€ pour frais administratifs qui vous sera facturé mensuellement.
- 9.2. En cas de refus, de non-remise ou de remise tardive des documents liés à vos revenus nécessaires pour l'établissement de la tarification, il vous sera automatiquement compté le tarif le plus élevé. Avant l'établissement de la facture, vous vous engagez à fournir à GAMMES tous les renseignements nécessaires permettant d'établir la tarification proportionnelle. Si tel n'est pas le cas, il vous sera automatiquement compté le tarif le plus élevé. De plus, chaque changement de statut, de revenu, etc. doit être communiqué, spontanément et sans délai, à GAMMES. Ces renseignements devront être remis durant le mois en cours pour être pris en considération lors de la facturation, sans effet rétroactif. En signant la présente convention, vous déclarez sur l'honneur que toutes les informations demandées dans le cadre de l'enquête de revenu ont bien été transmises au responsable du dossier afin d'établir la tarification proportionnelle.
- 9.3. Toute heure entamée vous sera facturée en totalité (en cas de dépassement de l'horaire convenu).
- 9.4. Toutes les factures sont payables par domiciliation bancaire dans les 15 jours qui suivent l'établissement de la facture du mois écoulé. Ce système autorise GAMMES à envoyer à votre institution bancaire les informations relatives à vos factures afin que celle-ci procède à leur règlement directement sur notre compte bancaire.
Pour cela, veuillez remplir le formulaire qui vous a été remis (mandat) et nous le renvoyer signé. Une fois votre formulaire réceptionné par nos soins, GAMMES pourra encaisser, jusqu'à révocation expresse, toutes les factures relatives aux prestations de nos gardes à domicile portant la référence de votre dossier.
- 9.5. En cas de paiement par domiciliation, il vous sera accordé une réduction de 10€ sur votre facture.
- 9.6. A partir du 2ème rappel, le montant dû en principal sera majoré d'une indemnité forfaitaire de 15€ pour couvrir les frais de recouvrement. A partir du 3ème rappel, une suspension des prestations devra être envisagée.

10. Article 10 – Cadeaux – Gratifications

- 10.1. Le bénéficiaire s'interdit de faire des cadeaux ou gratifications de quelle que nature que ce soit au garde à domicile qui ne peut les accepter.

11. Article 11 – Perte et vol

- 11.1. Bien que l'asbl GMMES s'engage à sélectionner attentivement ses gardes à domicile, elle ne peut être tenue responsable en cas de vol.
- 11.2. Le bénéficiaire doit toujours faire preuve de la prudence de mise en ce qui concerne l'argent et les objets de valeur qu'il laisse dans son habitation.
- 11.3. En cas de vol, il lui appartient de faire sans délai une déclaration auprès des services de police et d'en faire dresser un procès-verbal.
- 11.4. Il s'engage, en outre à en informer le plus rapidement possible GMMES qui étudiera attentivement les plaintes éventuelles.

12. Article 12 – Responsabilité et assurances

- 12.1. GMMES exécutera les activités convenues aux conditions particulières en vertu de ses meilleures connaissances et capacités.
- 12.2. Pendant son activité professionnelle, le garde à domicile est couvert par notre assurance. Vous ne devez donc pas contracter d'assurance particulière.
- 12.3. Toute modification ou information concernant les horaires ou la situation médicale du bénéficiaire doit être transmise au responsable de dossier.
- 12.4. La responsabilité de l'asbl GMMES sera limitée aux dommages résultant directement de l'inexécution fautive de ces activités.
- 12.5. GMMES ne sera en aucun cas responsable des conséquences d'erreurs, fautes ou oublis du bénéficiaire dans la transmission d'informations et/ou instructions portant sur l'exécution de la mission.
- 12.6. GMMES, ainsi que le garde à domicile, ne sont en aucun cas responsables de l'évolution de l'état de santé du bénéficiaire. En cas d'aggravation de l'état de santé du bénéficiaire et en l'absence du médecin traitant, GMMES se réserve le droit de prendre toute initiative pour la sécurité du bénéficiaire.
- 12.7. Pour le bon fonctionnement du service et de la qualité de l'aide que nous vous apportons, il est important que vous nous informiez des difficultés ou malentendus que vous pourriez rencontrer.

13. Article 13 – Consentement données personnelles

- 13.1. Dans le cadre de ses prestations, GMMES est amené à collecter une série de données personnelles dont notamment : Nom, prénom, adresse privée/professionnelle, adresse mail, n° téléphone personnel/professionnel, Gsm, habitudes de vie (routine, hobbies, horaires...), état civil, composition familiale, contacts aidants proches et intervenants à domicile, enquête de revenu, comptes bancaire (domiciliation bancaire), extrait de rôle, n° téléphone, e-mail des aidants proches, données d'accès au domicile (clé, code...), QR code, nationalité, langue parlée, pratique religieuse, enquête sociale, intervenants de santé à domicile, liste matériel médical, BelRai (échelle d'autonomie) cahier de communication, NISS, vignette mutuelle (ci-après « les données »).

Ces données sont soumises aux principes généraux du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (ci-après « RGPD »). Dans ce cadre, GMMES garantit que les données sont collectées dans le cadre des prestations, et qu'en aucun cas elles ne seront utilisées à d'autres fins. Les données récoltées ont précisément pour finalité d'assurer le maintien à domicile des bénéficiaires dans des conditions optimales de sécurité, d'hygiène et de confort physique et moral.

GAMMES s'engage également à prendre toutes les mesures afin d'éviter l'utilisation détournée ou frauduleuse de ces données et à prendre toutes précautions pour préserver la sécurité physique et logique de ces données.

Les données sont conservées durant un temps limité et ne seront en aucun cas divulguées ou transmises à des tiers, sauf moyennant votre accord préalable.

En vertu du RGPD, vous disposez à tout moment des droits suivants : droit d'accès et d'information, droit de rectification, droit à l'effacement, droit à la limitation, et droit d'opposition.

Si vous désirez faire usage de l'un de ces droits, vous pouvez contacter :

*votre responsable de dossier, par mail : social-bxl-ouest@gammesasbl.be ou social-bxl-est@gammesasbl.be.

*le Délégué à la Protection des données de GAMMES par courrier : Gammes asbl, Chaussée de Charleroi, 123 A – 1060 Saint-Gilles ou par courriel dpo@gammesasbl.be.

Si une demande est adressée au délégué à la protection des données ou à votre responsable de dossier, elle doit être accompagnée d'une preuve de votre identité, notamment par la production de sa carte d'identité. GAMMES est tenue de vous fournir les informations sur les mesures prises à la suite de votre demande, dans les meilleurs délais et en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. En fonction de la complexité de la demande, et conformément au RGPD, le délai de réponse peut être porté à 3 mois.

Pour plus d'informations concernant l'application du RGPD par GAMMES, veuillez prendre connaissance de la politique de protection des données, disponible sur notre site internet : <https://gammesasbl.be/notre-engagement/politique-de-confidentialite>

En signant la convention, vous acceptez que GAMMES utilise vos données aux conditions détaillées ci-dessus, dans le cadre des prestations.

13.2. Dans le cadre du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, GAMMES doit pouvoir garantir qu'aucune donnée concernant ses travailleurs ne soient collectées sans leur consentement écrit. Le bénéficiaire ou son proche s'engage à informer GAMMES en cas d'utilisation d'un système de vidéo surveillance dans l'habitation / lieu de prestation. Il est demandé également de ne pas utiliser les informations collectées par ce biais à d'autres fins que celles visant la mise en œuvre de prestations de qualité.

14. Article 14 - Faculté de résiliation

14.1. Le bénéficiaire pourra mettre un terme à l'aide moyennant le délai de 48h adressé à son responsable de dossier par courrier, courrier électronique ou appel téléphonique.

14.2. Chaque partie aura, en outre, le droit de résilier la convention avec effet immédiat par courrier recommandé si l'autre partie manque gravement à ses obligations et pour autant qu'elle n'ait pas mis un terme à ce manquement dans les quinze jours de la mise en demeure qui lui aura été adressée en ce sens.